

NASKAH ORISINAL

Pemetaan Kebutuhan Pembinaan UMKM di Kelurahan Gebang Putih, Surabaya dengan Pendekatan Proses Bisnis

Maria Anityasari* | Faiqoh Agustin | Fadhel da Murra | Elisabet Giabbiani | Farras
Faishal | Muhammad Syafiq Abdillah | Kavin Pandyatama | Mayuko Katsuki | Safa Diandra
Kusumawardhani

Departemen Teknik Sistem dan Industri,
Institut Teknologi Sepuluh Nopember,
Surabaya, Indonesia.

Korespondensi

*Maria Anityasari, Departemen Teknik
Sistem dan Industri, Institut Teknologi
Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia.
Alamat e-mail: maria@ie.its.ac.id

Alamat

Laboratorium *Manufacturing Systems*,
Departemen Teknik Sistem dan Industri,
Institut Teknologi Sepuluh Nopember,
Surabaya, Indonesia.

Abstrak

UMKM di wilayah sekitar Kampus ITS, khususnya Kelurahan Gebang Putih, memiliki peran yang penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dan mahasiswa. Namun sebagian besar UMKM masih menghadapi berbagai permasalahan dalam operasional usaha sehari-hari. Untuk menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan memetakan proses bisnis UMKM dan permasalahan yang dihadapi UMKM secara komprehensif dengan menggunakan pendekatan proses bisnis yaitu *Computer Integrated Manufacturing Open System Architecture* (CIMOSA). Hasil pemetaan dengan pendekatan CIMOSA yang kemudian divalidasi melalui FGD menunjukkan bahwa terdapat dua kebutuhan prioritas permasalahan yang dihadapi UMKM yaitu pencatatan keuangan dan kualitas stok atau layanan. Kemudian dari hasil tersebut, tim merumuskan pendampingan UMKM di Kelurahan Gebang Putih melalui sosialisasi digitalisasi keuangan melalui penggunaan QRIS dan pencatatan transaksi sederhana, serta peningkatan kualitas produk atau layanan dan operasional melalui penerapan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin). Tim menyusun materi pendampingan yang dirancang secara langsung untuk menjawab kebutuhan riil UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Dengan demikian, pemetaan UMKM di Kelurahan Gebang Putih dengan pendekatan model CIMOSA dapat secara efektif membantu mengidentifikasi kebutuhan spesifik UMKM dan menghasilkan intervensi pendampingan yang tepat sasaran.

Kata Kunci:

CIMOSA, QRIS, 5R, UMKM.

1 | PENDAHULUAN

1.1 | Latar Belakang

Laboratorium *Manufacturing System* Departemen Teknik Industri ITS telah berdiri sejak tahun 1995 dan dalam perjalanannya selama tiga dekade, Laboratorium *Manufacturing System* telah melaksanakan berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Abmas) di berbagai daerah. Beberapa wilayah yang pernah menjadi sasaran kegiatan pengabdian antara lain Papar^[1], Grati^[2], Ngancar, Kediri, Malang Sidoasri, Sanankerto^[3, 4], dan Surabaya. Bahkan, pada tahun sebelumnya (2024), laboratorium ini berkolaborasi dengan *Toyota Motor Manufacturing Indonesia* untuk melakukan kegiatan Abmas bersama Koperasi Kopi Wonosalam di Jombang^[5].

Meskipun berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Abmas) telah dilakukan di berbagai daerah, dampaknya bagi masyarakat di sekitar kampus ITS, khususnya di Kelurahan Gebang Putih, masih belum signifikan. Sebagai wilayah yang berbatasan langsung dengan kampus ITS, Kelurahan Gebang Putih memiliki kedekatan geografis yang strategis dengan ekosistem pendidikan, penelitian, dan inovasi ITS. Namun potensi ini belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendorong peningkatan kapasitas masyarakat, terutama pelaku UMKM yang masih menghadapi keterbatasan akses terhadap teknologi dan penguatan kapasitas usaha. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi sumber daya kampus dan kebutuhan di masyarakat, sehingga Laboratorium *Manufacturing System* memandang penting untuk memfokuskan kegiatan pengabdian masyarakat di Kelurahan Gebang Putih.

Di sisi lain, UMKM di Kelurahan Gebang Putih memiliki peran penting sebagai penyedia kebutuhan harian warga dan mahasiswa di sekitar kampus ITS. Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Gebang Putih, terdapat kurang lebih 100 UMKM di Gebang Putih yang bergerak di sektor makanan-minuman, toko ritel, serta layanan jasa. Namun demikian, meskipun jumlahnya cukup besar, sebagian besar UMKM masih mengelola usahanya secara informal dan bertumpu pada pengalaman pribadi. Dari pengamatan yang dilakukan oleh tim ITS, banyak UMKM yang menghadapi berbagai tantangan terkait pengelolaan proses bisnis, mulai dari operasional harian, pencatatan, penggunaan sumber daya, manajemen kualitas, hingga pengelolaan informasi. Tantangan-tantangan tersebut umumnya belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga program pendampingan yang diberikan sering kali bersifat umum dan kurang sesuai dengan kebutuhan riil pelaku usaha. Akibatnya, pembinaan UMKM menjadi kurang berdampak pada peningkatan kualitas usaha.

Oleh karena itu, diperlukan proses pemetaan permasalahan yang komprehensif agar kondisi UMKM dapat dipahami secara lebih mendalam. Beberapa pendekatan dapat digunakan dalam analisis proses bisnis, seperti proses bisnis Porter, Davenport, APQC dan CIMOSA. Dalam studi ini pendekatan *Computer Integrated Manufacturing Open System Architecture* (CIMOSA) dipilih karena memiliki kerangka yang lebih umum dan fleksibel dalam memetakan proses bisnis. Pemilihan CIMOSA juga mempertimbangkan konteks kegiatan pendampingan yang melibatkan mahasiswa tingkat dasar Teknik Industri ITS, serta UMKM yang masih memiliki karakteristik operasional yang relatif informal. Selain itu, melalui beberapa dimensi yang dimiliki, pendekatan CIMOSA memungkinkan pemetaan proses bisnis secara sistematis sehingga membantu tim pelaksana mahasiswa memahami keterkaitan antar proses dalam operasional UMKM. Dengan demikian, pemetaan dapat dilakukan tidak hanya pada aspek operasional, tetapi juga pada struktur informasi dan organisasi, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar penyusunan materi pendampingan UMKM yang lebih terarah dan kontekstual.

1.2 | Solusi Permasalahan atau Strategi Kegiatan

Permasalahan utama yang diangkat dalam kegiatan ini yaitu belum tersedianya informasi yang terstruktur mengenai kondisi dan permasalahan yang dihadapi para pelaku usaha UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Selain itu, selama ini, program pendampingan cenderung menggunakan pendekatan generik yang tidak selalu sesuai dengan konteks UMKM di lapangan. Agar pendampingan dapat tepat sasaran, diperlukan solusi berupa pemetaan permasalahan UMKM secara sistematis sebagai dasar penyusunan materi pembinaan yang relevan. Strategi yang digunakan dalam kegiatan ini adalah menyusun proses pemetaan berbasis pendekatan metode CIMOSA. CIMOSA dipilih karena mampu menggambarkan proses bisnis secara menyeluruh melalui perspektif fungsi, informasi, sumber daya, dan organisasi. Dengan pendekatan ini, UMKM tidak hanya dinilai dari sisi operasional, tetapi juga dari pola pencatatan, pemanfaatan peralatan, hingga struktur pengelolaan usaha. Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif, kegiatan dilakukan melalui beberapa langkah berjenjang yaitu: 1) Pendataan awal UMKM di Kelurahan Gebang, 2) Survei lapangan, 3) Analisis permasalahan dan penentuan prioritas kebutuhan pendampingan dengan menggunakan pendekatan metode CIMOSA.

Strategi ini memungkinkan tim pengabdian merancang materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Pemetaan yang dilakukan ini juga dapat memberikan arah yang jelas bagi penyusunan materi pendampingan UMKM di tahap berikutnya sehingga program yang diberikan dapat menjawab kebutuhan riil di lapangan.

1.3 | Target Luaran

Target luaran dari kegiatan ini difokuskan pada tersusunnya dasar yang kuat bagi pelaksanaan pendampingan UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Pemetaan permasalahan yang dilakukan melalui pendekatan metode *Computer Integrated Manufacturing Open System Architecture* (CIMOSA) diharapkan menghasilkan beberapa luaran utama sebagai berikut:

1. Dokumentasi pemetaan permasalahan UMKM. Luaran ini menjadi rujukan awal untuk memahami kondisi riil UMKM di lapangan.
2. Pemetaan prioritas permasalahan UMKM yang disusun melalui analisis data dan wawancara, sehingga dapat mengidentifikasi permasalahan yang paling kritis dan perlu didahulukan dalam proses pendampingan.
3. Materi pendampingan UMKM yang sesuai dengan permasalahan riil yang terjadi di lapangan.
4. Kegiatan pendampingan UMKM di Kelurahan Gebang Putih.

2 | TINJAUAN PUSTAKA

2.1 | Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian. Tidak hanya berkontribusi terhadap perekonomian makro, UMKM juga berfungsi sebagai mekanisme pengentasan kemiskinan dan penyedia lapangan kerja, terutama di kalangan masyarakat dengan sumber daya terbatas^[6]. Meskipun kontribusinya besar, UMKM sering menghadapi berbagai tantangan struktural dan operasional yang membatasi potensi mereka untuk berkembang secara optimal. Beberapa tantangan umum yang diidentifikasi yaitu keterbatasan akses modal dan layanan keuangan formal, kelemahan dalam manajemen keuangan dan pencatatan, keterbatasan kapasitas manajerial, serta kurangnya inovasi dan efisiensi dalam operasional^[7].

Jenis atau tipe UMKM di Indonesia diklasifikasikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, yaitu usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Usaha mikro adalah unit usaha dengan aset dan omzet sangat kecil, biasanya dikelola secara mandiri atau keluarga. Usaha kecil memiliki skala usaha lebih besar dari mikro, dengan jumlah tenaga kerja dan omzet yang lebih tinggi. Sementara itu, usaha menengah memiliki kapasitas produksi, aset, dan akses pasar yang lebih luas serta mulai menerapkan manajemen yang lebih profesional^[8, 9]. Selain klasifikasi berdasarkan skala, UMKM juga dapat dibedakan berdasarkan sektor usaha, seperti perdagangan, jasa, industri kreatif, dan manufaktur^[8–10]. Klasifikasi ini penting untuk menentukan kebijakan dan program pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing tipe UMKM^[8, 10].

2.2 | Metode CIMOSA

CIMOSA (*Computer Integrated Manufacturing Open System Architecture*) adalah sebuah metode pemodelan yang awalnya dikembangkan untuk lingkungan manufaktur. Meskipun awalnya dirancang untuk perusahaan manufaktur, beberapa studi menunjukkan bahwa CIMOSA juga bisa diadaptasi untuk organisasi non-manufaktur (termasuk usaha jasa, perdagangan, atau pengelolaan aset) dengan melakukan penyesuaian terhadap klasifikasi proses sesuai karakteristik usaha^[11].

Inti dari CIMOSA adalah kemampuannya untuk menggambarkan seluruh aspek proses bisnis secara komprehensif dimulai dari *Manage Process*, *Core Business Process*, dan *Support Process*. *Manage Process* merupakan proses manajerial yang merumuskan strategi untuk mengarahkan jalannya bisnis. *Core Business Process* adalah proses inti dari suatu bisnis yang menghasilkan nilai bagi pelanggan dan perusahaan. Sedangkan *Support Process* merupakan kegiatan-kegiatan yang mendukung jalannya proses bisnis agar proses bisnis dapat berjalan secara efektif^[12]. Dengan menggunakan pendekatan berbasis proses (*process-based modeling*), CIMOSA memungkinkan analisis terstruktur atas alur kerja, penggunaan sumber daya, aliran informasi, serta relasi antar elemen organisasi, sehingga kompleksitas operasional bisa diuraikan menjadi bagian-bagian yang lebih mudah dipahami dan dikelola.

3 | METODE KEGIATAN

Tahapan alur pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat tergambar dalam Gambar 1.



Gambar 1 Alur Kegiatan Pengabdian Masyarakat.

3.1 | Pendataan Umum UMKM

Tahap awal pendataan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Gebang Putih dilakukan dengan metode konvensional, yaitu melakukan observasi lapangan secara langsung dengan berkeliling menggunakan kendaraan untuk mencatat seluruh UMKM yang ditemukan di wilayah tersebut. Dari pendataan awal ini diperoleh 66 UMKM yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu *Food and Beverages* (FnB), Toko Kelontong/*Retail*, dan *Jasa/Service*. Secara rinci, terdapat 30 UMKM yang bergerak di bidang FnB, 25 UMKM di bidang Jasa, dan 11 UMKM di bidang *Retail*. Pendataan tahap pertama ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai jumlah, jenis dan persebaran UMKM di Kelurahan Gebang Putih.

3.2 | Desain Riset Iteratif dan Realisasi Survei

Proses pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan secara bertahap dengan penyempurnaan instrumen di tengah pelaksanaan kegiatan. Tahap pengumpulan data diawali dengan pembuatan instrumen survei. Selanjutnya, Tim melakukan survei tahap 1 yang dilaksanakan pada bulan Juni 2025 terhadap UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Survei dilakukan melalui wawancara langsung di lokasi usaha untuk memperoleh gambaran awal proses bisnis, dengan hasil yang direkap menggunakan *spreadsheet*. Namun, pelaksanaan tahap ini masih menghadapi keterbatasan, antara lain dokumentasi data yang belum terstruktur serta keterbatasan jawaban dari beberapa pelaku UMKM karena alasan privasi dan aktivitas usaha yang sedang berlangsung.

Berdasarkan evaluasi tersebut dilakukan perbaikan instrumen survei dengan memindahkan sistem pencatatan ke dalam *Google Form* agar proses pendataan lebih sistematis dan konsisten. Daftar pertanyaan juga disempurnakan agar lebih sesuai dengan kerangka CIMOSA serta mampu memetakan aktivitas bisnis UMKM secara lebih komprehensif. Selain itu, segmentasi UMKM diperjelas menjadi tiga kategori, yaitu *Food and Beverage* (F&B), *Retail*, dan *Service*. Instrumen yang telah diperbaiki kemudian digunakan pada realisasi survei tahap 2 yang dilaksanakan pada September 2025. Survei ini disusun berdasarkan tiga pilar utama CIMOSA, yaitu *Manage Process*, *Core Business Process*, dan *Support Process*, sehingga mampu menggambarkan strategi usaha, proses inti bisnis, serta sistem pendukung operasional UMKM.

Pertanyaan pada *Manage Process* mencakup penetapan strategi dan *direct business* dari setiap UMKM. Pada pertanyaan *Core Business Process* mencakup proses pengembangan produk atau jasa, cara mendapatkan pelanggan, cara pemenuhan permintaan, dan proses yang mendukung kegiatan bisnis tersebut. Sedangkan, pada lingkup *Support Process* mencakup perencanaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan, penggunaan teknologi, dan perencanaan perbaikan. Sebanyak 17 UMKM berpartisipasi dalam survei tahap ini, yang terdiri atas 5 UMKM sektor jasa, 6 UMKM sektor *retail*, dan 6 UMKM sektor F&B.

3.3 | Analisa Hasil Survei

Analisa hasil survei UMKM dilakukan dengan mengolah seluruh temuan wawancara menggunakan pendekatan kerangka CIMOSA. Melalui pendekatan kerangka ini, setiap UMKM dianalisa sehingga permasalahan yang muncul dapat diklasifikasikan secara umum dan sistematis. Hasil analisis CIMOSA kemudian dipetakan ke dalam kategori-kategori proses bisnis seperti pengembangan produk/jasa, pemenuhan pesanan, pengelolaan kualitas, manajemen keuangan, hingga pengelolaan sumber daya. Temuan ini kemudian disusun berdasarkan prioritas untuk mengidentifikasi masalah paling kritis pada masing-masing sektor UMKM. Selanjutnya, hasil pemetaan ini divalidasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama perangkat desa termasuk

RT, RW, dan Lurah Gebang Putih untuk memastikan bahwa permasalahan yang teridentifikasi sesuai dengan kondisi lapangan. Validasi ini memperkuat relevansi hasil analisis sekaligus menjadi dasar penentuan materi pendampingan bagi UMKM di Kelurahan Gebang Putih.

3.4 | Pembuatan Materi Pendampingan Berdasarkan Hasil Survei

Tahap selanjutnya setelah analisa hasil survei dan proses validasi melalui FGD adalah penyusunan materi pendampingan yang berorientasi langsung pada permasalahan prioritas UMKM di Kelurahan Gebang Putih. Pembuatan materi akan berdasarkan dari hasil analisa data dari survei tahap 2.

3.5 | Pelaksanaan Pendampingan UMKM

Pelaksanaan pendampingan dilakukan pada tanggal 30 November 2025 dengan melibatkan pelaku UMKM di Kelurahan Gebang Putih dari berbagai sektor usaha. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka dalam bentuk pelatihan interaktif yang menggabungkan pemaparan materi, sesi praktik langsung, serta diskusi tanya jawab. Kegiatan turut melibatkan pihak mitra yaitu Bank Mandiri ITS.

4 | HASIL DAN DISKUSI

4.1 | Analisis Permasalahan UMKM dengan Metode CIMOSA

Berdasarkan hasil survei terhadap 17 UMKM di Kelurahan Gebang Putih, data dianalisa menggunakan pendekatan metode CIMOSA untuk memetakan proses bisnis secara menyeluruh. Dari pengolahan data hasil survei, permasalahan UMKM kemudian dikategorikan ke dalam enam area utama sesuai dengan domain aktivitas dalam CIMOSA, yaitu: (1) Produk dan Penjualan (*Develop Product & Get Order*), (2) Pemasaran dan Layanan Pelanggan (*Fulfil Order*), (3) Manajemen Stok dan Operasional, (4) Peralatan dan Pemeliharaan (*Support Product*), (5) Sumber Daya Manusia (*HR Process*), dan (6) Keuangan dan Pencatatan (*Financial & Accounting Process*). Setelah proses kategorisasi, tim menyusun *fishbone diagram* untuk masing-masing tipe UMKM yaitu *Retail*, *Service*, dan *Food & Beverage*. *Fishbone diagram* ini membantu memetakan hubungan antara permasalahan di lapangan dengan komponen proses bisnis pada metode CIMOSA. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap tipe UMKM memiliki karakteristik permasalahan yang berbeda, namun memiliki pola umum yang sama.

4.2 | Karakteristik Permasalahan Berdasarkan Sektor

4.2.1 | UMKM Toko Kelontong/Retail

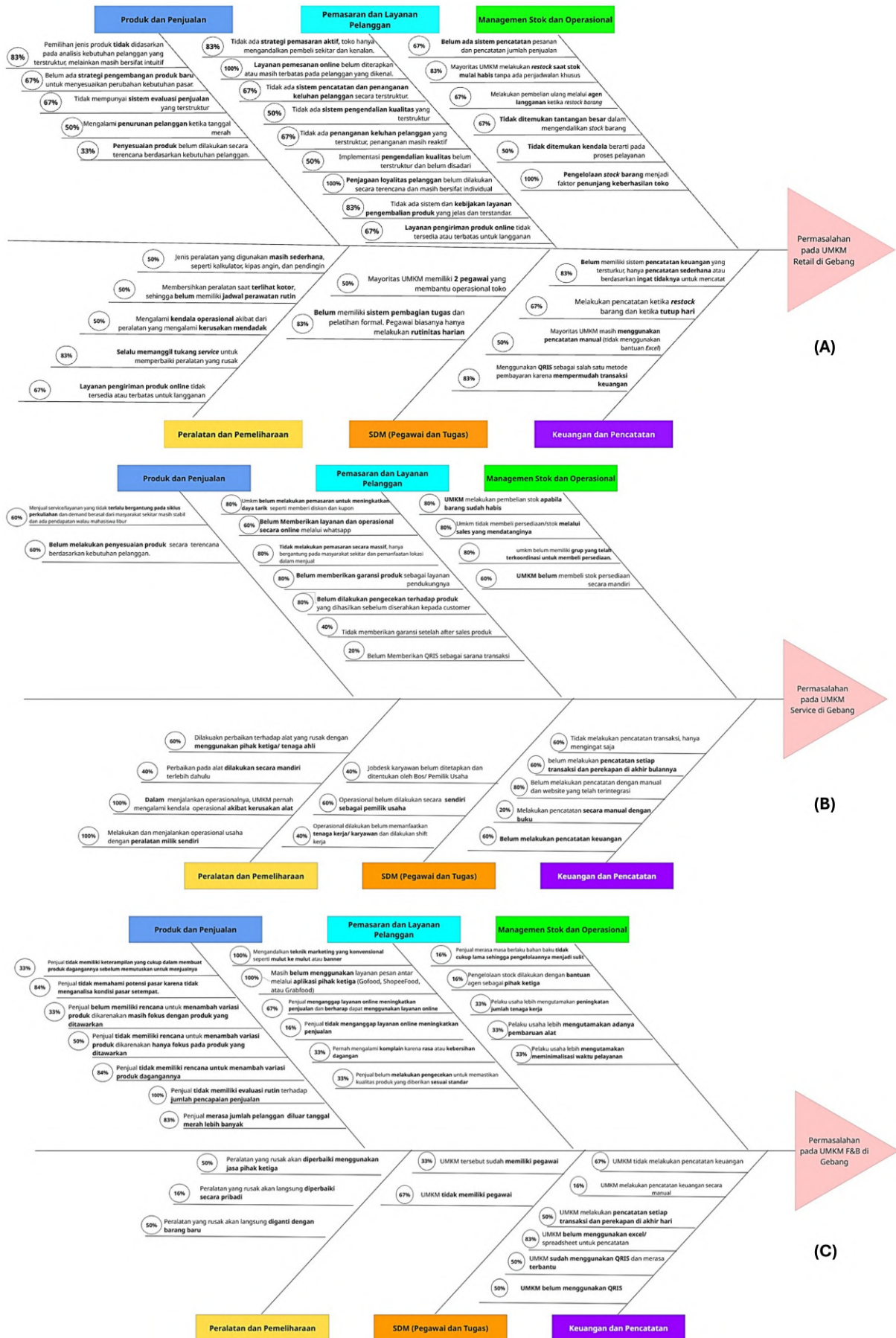
Data UMKM *retail* pada Gambar 2(a) menunjukkan bahwa permasalahan paling dominan berasal dari aspek manajemen stok dan operasional serta keuangan dan pencatatan. Sebagian besar UMKM *retail* belum memiliki sistem pencatatan persediaan dan transaksi yang terstruktur. Minimnya kontrol stok menyebabkan proses *restock* tidak terencana, pembelian dilakukan hanya saat stok habis, dan kesulitan mengidentifikasi produk yang cepat atau lambat terjual. Dari sisi pemasaran dan layanan pelanggan, UMKM *retail* cenderung pasif dan hanya mengandalkan pelanggan sekitar tanpa strategi pemasaran aktif.

4.2.2 | UMKM Service/Jasa

Data UMKM sektor servis/jasa pada Gambar 2(b) memperlihatkan bahwa ketergantungan pada pemilik usaha menjadi sumber dari permasalahan operasional. Pemilik usaha menjalankan sebagian besar aktivitas mulai dari pelayanan, operasional, hingga pengambilan keputusan. Pada aspek pemasaran dan layanan pelanggan, tidak ada evaluasi layanan secara rutin sehingga keluhan pelanggan tidak terdokumentasi dengan baik. Proses pencatatan transaksi maupun pembukuan juga masih dilakukan secara manual. Dari sisi peralatan, perawatan dilakukan secara reaktif, perbaikan baru dilakukan setelah alat rusak.

4.2.3 | UMKM Makanan-Minuman/F&B

Pada data UMKM makanan dan minuman di Gambar 2(c) menunjukkan bahwa produk dan kualitas pelayanan menjadi aspek yang paling penting. Banyak pelaku UMKM F&B belum memiliki strategi pengembangan produk maupun evaluasi kualitas



Gambar 2 (A) Fishbone UMKM Retail; (B) Fishbone UMKM Jasa; (C) Fishbone UMKM F&B.

secara berkala. Penggantian menu atau inovasi produk tidak berdasar pada analisis permintaan pelanggan. Pemasaran digital belum dimaksimalkan. Dari sisi operasional, pelaku usaha masih mengandalkan metode produksi manual sehingga kapasitas pelayanan terbatas terutama pada jam ramai. Kegiatan pencatatan keuangan masih lemah dan sebagian masih belum menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran yang lebih modern. Secara umum, pola *fishbone* menunjukkan bahwa UMKM F&B memiliki permasalahan kurangnya manajemen kualitas, inovasi produk, kesulitan pencatatan keuangan dan penggunaan sistem keuangan digital/QRIS.

Berdasarkan diagram *fishbone* pada Gambar 2 (A), (B), dan (C), dapat disimpulkan bahwa setiap jenis UMKM memiliki pola permasalahan yang berbeda namun tetap mengarah pada isu inti yang berulang. Pada UMKM retail, tantangan terbesar terletak pada aspek manajemen stok, pencatatan keuangan, dan kualitas layanan, yang ditunjukkan oleh ketidakpadanan sistem pencatatan stok, pencatatan transaksi keuangan, serta strategi pemasaran yang belum terstruktur. Pada UMKM jasa, akar permasalahan banyak ditemukan pada ketiadaan perencanaan layanan yang berbasis kebutuhan pelanggan, tidak adanya garansi layanan atau evaluasi pelayanan, dan minimnya pencatatan transaksi. Sementara pada UMKM F&B, persoalan utama mencakup konsistensi rasa dan kebersihan, ketidakpahaman dalam menentukan produk unggulan, serta ketidakteraturan pencatatan keuangan.

Setelah proses pemetaan melalui *fishbone*, dilakukan diskusi penentuan prioritas bersama tim untuk mengidentifikasi bidang masalah yang paling mendesak dan memiliki dampak terbesar terhadap keberlanjutan usaha para pelaku UMKM. Diskusi ini mempertimbangkan tiga aspek utama: (1) seberapa sering permasalahan tersebut muncul pada setiap UMKM, (2) dampak langsung permasalahan terhadap proses bisnis sehari-hari, dan (3) sejauh mana permasalahan tersebut dapat menghambat peningkatan kapasitas usaha apabila tidak segera ditangani. Melalui diskusi tersebut, disimpulkan bahwa dua kelompok masalah utama menjadi prioritas pendampingan yaitu:

1. **Permasalahan Keuangan dan Pencatatan:** meliputi belum adanya sistem pencatatan transaksi, pembukuan keuangan yang masih sederhana, serta rendahnya pemahaman penggunaan metode pembayaran digital. Permasalahan tersebut masuk ke dalam sektor *Support Process* bagian pengelolaan keuangan.
2. **Permasalahan Stok dan Kualitas:** mencakup ketiadaan sistem stok, rendahnya standar kualitas produk atau layanan, hingga isu kebersihan dan konsistensi *output* usaha. Permasalahan tersebut masuk ke dalam sektor *Core Business Process* bagian cara pemenuhan permintaan.

		Rank	Average Rank	Problems
1. Pemilihan jenis produk dan strategi pengembangan produk	Develop Product / Service	5	5	Develop Product / Service = Belum melakukan analisis pasar
2. Belum menggunakan layanan online	Get Order	7	5	Pemilihan jenis produk dan strategi pengembangan produk
3. Tidak ada strategi pemasaran aktif	Set Strategy / Get Order	8	6	Tidak ada penyesuaian produk berdasarkan kebutuhan pelanggan
4. Tidak ada sistem pengendalian kualitas terstruktur	Fulfill Order	3	8	6.333333333 Penjual tidak memahami cara menentukan produk
5. Tidak ada sistem pencatatan dan penanganan keluhan pelanggan	Support Product	4		
6. Belum ada sistem pencatatan stok	Fulfill Order	1		Get Order = Belum ada cara pemasaran yang efektif
7. Belum memiliki sistem pembagian tugas	HR Management	6	7	Belum menggunakan layanan online
8. Belum memiliki sistem pencatatan keuangan	Financial & Accounting	2	6	6 Tidak melakukan pemasaran secara masif
Tidak ada penyesuaian produk berdasarkan kebutuhan pelanggan	Develop Product / Service	6		
Tidak melakukan pemasaran secara masif	Get Order	9		Set Strategy = Belum ada cara pemasaran yang efektif
Tidak memberikan garansi setelah after-sales	Support Product	4	8	Tidak ada strategi pemasaran aktif
Tidak ada sistem maintenance	Maintenance Management	2	7.5	7.5 Demand bersifat musiman
Demand bersifat musiman	Set Strategy	7		
Belum ada sistem pencatatan stok	Fulfill Order	3		Fulfill Order = permasalahan di stock dan kualitas
Belum memiliki sistem pencatatan keuangan	Financial & Accounting	1	3	Tidak ada sistem pengendalian kualitas terstruktur
Pengelolaan stok bahan baku	Fulfill Order	1	1	Belum ada sistem pencatatan stok
Belum adanya pencatatan transaksi	Financial & Accounting	2	3	Belum ada sistem pencatatan stok
Permasalahan konsistensi rasa & kebersihan	Fulfill Order	3	1	Pengelolaan stok bahan baku
Peralatan dagang sering rusak	Maintenance Management	4	3	2.2 Permasalahan konsistensi rasa & kebersihan
Penjual tidak melakukan evaluasi penjualan	Direct Business	5		
Belum adanya awareness QRIS	Information Technology	6		Support Product = Belum ada penanganan terhadap keluhan pelanggan
Pelatihan pengurangan waktu pelayanan	HR Management	7	4	Tidak ada sistem pencatatan dan penanganan keluhan pelanggan
Penjual tidak memahami cara menentukan produk	Develop Product / Service	8	4	4 Tidak memberikan garansi setelah after-sales
	Retail			HR Management = Belum ada sistem pelatihan dan pembagian tugas terstruktur
	Service		6	Belum memiliki sistem pembagian tugas
	F&B		7	6.5 Pelatihan pengurangan waktu pelayanan
				Financial & Accounting = Belum ada pencatatan keuangan
			2	Belum memiliki sistem pencatatan keuangan
			1	Belum memiliki sistem pencatatan keuangan
			2	1.666666667 Belum adanya pencatatan transaksi
				Maintenance Management = Belum ada sistem maintenance yang baik
			2	Tidak ada sistem maintenance
			4	3 Peralatan dagang sering rusak
				Direct Business = Belum ada evaluasi dari penjualan sebelumnya
			5	5 Penjual tidak melakukan evaluasi penjualan
				Information Technology = Belum memanfaatkan QRIS dengan maksimal
			6	6 Belum adanya awareness QRIS

Gambar 3 Penentuan prioritas permasalahan UMKM Gebang Putih.

Untuk memastikan bahwa prioritas tersebut benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tim kemudian melakukan validasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama perangkat desa, yaitu Lurah, RT, dan RW setempat. Hasil FGD menunjukkan bahwa temuan dari survei dan analisis tim sepenuhnya selaras dengan kondisi nyata di lapangan. Perangkat desa juga mendukung rekomendasi penyusunan materi pendampingan yang meliputi:

1. Digitalisasi Keuangan melalui sosialisasi penggunaan QRIS serta sistem pencatatan keuangan sederhana.
2. Penerapan materi 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan kebersihan operasional.



Gambar 4 FGD dengan Lurah, RT, dan RW Gebang Putih.

Materi pentingnya penggunaan QRIS dikemas dalam bentuk buku saku yang berisikan alasan maraknya penggunaan QRIS dan langkah-langkah mendaftarkan QRIS. Untuk materi penggunaan QRIS, tim bekerja sama dengan pihak Bank Mandiri melalui *Livein' Merchant* dalam memberikan materi tersebut. Sedangkan materi 5R berisi penerapan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) untuk meningkatkan produktivitas usaha. Materi 5R dikemas dalam bentuk poster yang bisa ditempel oleh UMKM yang ada di Kelurahan Gebang Putih.



Gambar 5 Materi QRIS dan 5R.

Diseminasi materi pendampingan kepada para pelaku UMKM Kelurahan Gebang Putih dilaksanakan pada tanggal 30 November 2025 melalui kegiatan tatap muka yang bertempat di balai kelurahan. Kegiatan ini dihadiri oleh 50 pelaku UMKM dari sektor makanan-minuman (F&B), ritel, dan jasa. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif melalui presentasi dan diskusi dua

arah. Pada sesi pertama, tim berfokus pada materi QRIS dimulai dari penjelasan manfaat penggunaan QRIS, penggunaan aplikasi QRIS pembayaran, hingga cara memanfaatkan riwayat transaksi sebagai dasar pencatatan keuangan sederhana. Pelaku usaha didampingi secara bersama tim Mandiri ITS, langsung melakukan proses aktivasi QRIS hingga berhasil dan siap digunakan. Sesi kedua difokuskan pada penerapan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) sebagai metode peningkatan efisiensi kerja, kebersihan lingkungan usaha, dan kualitas layanan pelanggan.



Gambar 6 Kegiatan Pendampingan Penggunaan QRIS dan 5R kepada UMKM Gebang Putih.

Pada Gambar 6, terlihat kondisi para pemilik UMKM di Kelurahan Gebang saat memperoleh pendampingan terkait pentingnya penggunaan QRIS dan pentingnya 5R. Materi pentingnya penggunaan QRIS dibawakan oleh pihak Bank Mandiri. Sedangkan, materi pentingnya 5R dibawakan oleh tim pengabdian masyarakat.

5 | KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 | Kesimpulan

Kegiatan pemetaan permasalahan UMKM di Kelurahan Gebang Putih telah dilaksanakan secara bertahap melalui pendataan, survei langsung, analisis berbasis CIMOSA, penyusunan *fishbone diagram* pada tiga kategori UMKM (Retail, Service, dan *Food & Beverage*), serta penentuan prioritas permasalahan melalui diskusi tim.

Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan UMKM di Gebang Putih tidak hanya muncul pada aspek operasional harian, tetapi juga berasal dari proses bisnis inti. Setelah dilakukan penggabungan dan penyederhanaan temuan *fishbone*, ditemukan dua kelompok permasalahan dominan yang dialami semua kategori UMKM, yaitu:

1. **Pencatatan Keuangan:** Pelaku UMKM belum memiliki sistem pencatatan keuangan yang jelas dan terstruktur, serta belum memanfaatkan sistem pembayaran digital non-tunai secara optimal.
2. **Permasalahan Stock & Kualitas:** UMKM belum menerapkan sistem pengelolaan stok, belum memiliki budaya kerja berbasis standar kualitas, serta belum melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan layanan secara rutin.

Hasil ini kemudian divalidasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) bersama perangkat desa (Lurah, RT, dan RW), dan seluruh temuan sesuai dengan kondisi UMKM di lapangan. Oleh karena itu, fokus pendampingan disepakati dan diselaraskan sebagai berikut:

1. Pendampingan penggunaan QRIS serta pencatatan keuangan sederhana untuk UMKM.
2. Pendampingan penerapan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) untuk peningkatan kualitas produk dan layanan.

5.2 | Saran

Agar kegiatan pendampingan memberikan dampak berkelanjutan bagi UMKM Gebang Putih, disarankan:

1. Mengadakan sesi *follow-up* pasca pelatihan untuk memantau perkembangan UMKM dan memberikan ruang konsultasi lanjutan.
2. Melibatkan perangkat desa secara berkelanjutan agar proses penguatan UMKM tidak hanya berjalan sekali, tetapi menjadi rutinitas pembinaan kewilayahan.

Dengan pelaksanaan pendampingan yang berkelanjutan dan berbasis pemetaan permasalahan riil UMKM, hal ini diharapkan dapat menjadi strategi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing pelaku UMKM di Kelurahan Gebang Putih.

6 | UCAPAN TERIMA KASIH

Kami, selaku tim pengabdian masyarakat, menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkolaborasi dan berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan ini. Secara khusus, kami mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Gebang Putih, jajaran RT dan RW, serta para pelaku usaha UMKM di wilayah Gebang Putih atas dukungan, keterbukaan, dan kerja sama selama proses pendataan, survei, diskusi, serta validasi hasil pemetaan permasalahan UMKM. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat Institut Teknologi Sepuluh Nopember (DRPM ITS) sebagai pihak pemberi dana melalui skema hibah dengan nomor proposal 2564/PKS/ITS/2025, yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan ini sejak tahap perencanaan hingga tahap akhir pelaksanaan. Kontribusi seluruh pihak menjadi elemen penting dalam keberhasilan kegiatan ini.

Referensi

1. Karningsih PD, Suef M, Kusumawardani R, Anggrahini D, Prasetyawan Y, Jayanti ND, et al. Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Tempe Kediri Dengan Kaizen. In: Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat; 2021. .
2. Kusumawardani R, Kurniati N, Sitanggang IM, Singgih ML, Supriyanto H, Sutikno S, et al. Perancangan Mesin Kukus dan Oven Konveyor Sebagai Inovasi Pengolahan Limbah Rumah Potong Ayam Menjadi Tepung Darah dan Tepung Bulu. *Sewagati* 2023 July;7(5):694–704.
3. Anggrahini D, Kusumawardani R, Prasetyawan Y, Karningsih PD, Singgih ML, Supriyanto H, et al. Peningkatan Produktivitas UMKM dengan Pendekatan Manajemen Manufaktur Berkelanjutan. In: Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat; 2021. .
4. Kurniati N, Anggrahini D, Kusumawardani R, Prasetyawan Y, Karningsih PD, Ciptomulyono U, et al. Perbaikan Proses Produksi UKM Tusuk Sate Sanankerto dengan Pendekatan Lean. In: Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat; 2021. .
5. Karningsih PD, Ciptomulyono U, Suef M, Nabilah I. Circular Economy Adoption on Coffee Production: Case study of a Coffee Cooperatives Farmer in Indonesia. In: Kuo C, Harun Z, editors. *BIO Web of Conferences*, vol. 157; 2025. p. 04007.
6. Ismail K, Rohmah M, Diah. Peranan UMKM dalam Penguatan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Neraca* 2023 December;7(2):208–217.
7. Shahrullah RS, Jaya F, Arifin I. The Challenges of Micro, Small and Medium Enterprises in Indonesia in the Era of the ASEAN Economic Community. *Syiah Kuala Law Journal* 2021 April;5(1):124–138.
8. Sinha KJ, Sinha S, Sinha BJ. Micro, Small, and Medium-Sized Enterprises (MSMEs): The Significant Role and Challenges in Indonesia's Economy. *International Journal For Multidisciplinary Research* 2024 May;6(3).
9. Salsabillah W, Hafizzallutfi N, Tarissyaa NU, Azizah NN, Fathona NT, Raihan NM. The Role of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Supporting the Indonesian Economy. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences* 2023

December;2(2):255–263.

10. Aprilia N, Subroto WT, Sakti NC. The Role of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Supporting the People's Economy in Indonesia. *International Journal of Research and Scientific Innovation* 2025 January;XI(XII):368–376.
11. Latiffianti E, Wiratno SE, Anggrahini D, Hakim MS. Pemetaan Proses Bisnis dengan Pendekatan Klasifikasi Proses CIMOSA: Studi Kasus Perusahaan Pengelola Kawasan Industri. *Sisfo* 2017 May;06(03).
12. Anityasari M, Kurniati N, Pratiwi AA, Kusumawardani R, Ridho H, Savitri NA, et al., Introduction to Business Process and CIMOSA; 2022. Presentation of “Introduction of Industrial and System Engineering” Course, Institute of Technology Sepuluh Nopember.

Cara mengutip artikel ini: Anityasari, M., Agustin, F., da Murra, F., Giabbiani, E., Faishal, F., Abdillah, M. S., Pandyatama, K., Katsuki, M., Kusumawardhani, S. D., (2026), Pemetaan Kebutuhan Pembinaan UMKM di Kelurahan Gebang Putih, Surabaya dengan Pendekatan Proses Bisnis, *Sewagati*, 10(2):358–368, <https://doi.org/10.12962/j26139960.v10i2.8978>.